KIIS Quarterly vol.5-1

マニュアルの評価と人材育成

財団法人　関西情報・産業活性化センター　事業推進グループ
（テクニカルライターの会事務局）　　広瀬　浩二

パソコン、ビデオなど、操作が複雑な機器の普及が進む中で、ユーザーサイドからは、簡潔でわかりやすいマニュアルが求められるようになった。マニュアルの制作側においては、DTP（Desktop　Publishing）技術が普及する中で、テクニカルライターの仕事の領域が広がり、人材の育成やスキルのアップが大きな課題になってきている。

本稿では、社会の「情報インフラ」とも考えられるマニュアルの新しい役割に注目し、マニュアルの評価基準、テクニカルライターに必要な技術など、マニュアル評価について検討し、最後に、当財団が主催する「テクニカルライターの会」を紹介する。

１．マニュアルは社会の「情報インフラ」

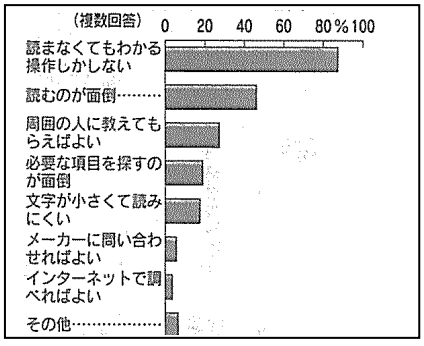
マニュアルは「仕事や機器操作の手順書」とされている。家電製品や家財道具には、製品とともにマニュアルが入っている。これまで使ったことのない機器類を購入した場合、普通は多くの人が操作手順が書いてある部分に目を通すであろう。

ところが、先日、日経 MJ に掲載された財団法人日本消費者協会が家電製品などの取扱説明書について調査した結果によると、「購入してから取扱説明書を一度も読まなかった製品はあるか」との問いに、「ある」と答えた人が３９％あったという。実に約４割の人にマニュアルが読まれていない。この「ある」と回答した人に理由を聞くと、図表１に示すように、「読まなくてもわかる操作しかしない」が８７％で最も多かったという。読まれていないから駄目だというのではなくて、読まなくても操作手順が頭の中に入っているのだろう。

しかし、いったん業務が中断したり、機器が故障したりしたら、業務処理や機器の手順書がどうしても必要になる。この時にマニュアルは仕事や生活に不可欠の情報インフラである。

一方、マニュアル化された仕事の場合、マニュアルにない事態が発生したら、立ち往生してしまうことがある。会社の経営や地域の運営は、マニュアルにはなじまないだろう。危険が迫っていたり、急激な変化が発生している場合など、マニュアルにない事態や業務が多く発生する。このような場合は、咄嗟の判断が必要になる。

図表１．取扱説明書を読まない理由（複数回答）



このように、マニュアルは①生活や業務の必需品であるが、②トラブルが発生したときに役にたつもの、③過度に依存してはいけないものであり、この意味で、マニュアルは社会を支える「情報インフラ」と考えることができる。

２．印刷技術の変化とテクニカルライターの仕事

マニュアルの構成要素は文字と図形である。この文字と図形は紙に印刷され、紙媒体として私達に情報を提供してくれる。本や冊子、新聞、書類など、多くの印刷物が活版印刷の工程を経て、出版されてきたが、今日のＩＴ技術の進展により、情報（文字、図形）のデジタル化が進み、情報の表現が紙だけでなく、Ｗｅｂ、ＣＤ、ＵＳＢ、機器など、多様な媒体で可能になった。出版物の制作工程も、組み版、デザイン、編集など、いろいろな分野の専門家が分業していたが、ＤＴＰ（Desktop　Publishing）の普及により、製版フイルム（刷版）をつくるまでの印刷の前半の工程が１人のオペレーターあるいはテクニカルライターでできるようになった。インデザイン、イラストレーターなどのアプリケーションソフトで、効率よく、ＤＴＰ出版が可能になり、最近では、ＤＴＰプロセス自体をＸＭＬ技術で自動化し、ＤＴＰに人を介在させない技術も採用されるようになった。これまで印刷業界を支えてきた技術は、今ＩＴ技術と融合し、最近ではＩＣに電子回路を印刷するなど、様々な媒体に文字・図形を印刷する情報コンテンツの生産事業者に姿を変えつつある。

こうした印刷技術の変化とともに、テクニカルライターの仕事の領域も DTP 技術、IT 技術の分野へ広がってきている。

３．マニュアルの新しい役割

マニュアルにはユーザーによる機器の取扱手順を記述したユーザーズマニュアルと、仕事の手順書を記述したサービスマニュアル（業務マニュアル）があるが、ここでは、消費者など一般のユーザーによる機器の取扱手順を記述したユーザーズマニュアルの新しい役割について述べる。

これまでマニュアルは、ユーザーにとっては分厚くて、専門用語も多く、見づらいものであった。だが、最近ずいぶん改善されて読みやすくなってきた。その背景には「マニュアルの新しい役割」についての社会のニーズがあるように思う。

以下、最近顕著になってきた「マニュアルの新しい役割」について述べる。

（１） 製品と消費者の橋渡し

一般にマニュアルは「製品と消費者の橋渡し」と認識されている。製品は、開発者のメッセージが特定の形と機能を備えて、世に出てきたものであり、この意味でマニュアルは製品開発者のメッセージを伝えなくてはならない。しかも消費者にわかる言葉で伝えなくてはならない。「製品と消費者の橋渡し」という意味は、製品開発者の情熱と消費者の満足を融合させるという意味でもある。この意味で、マニュアルを書くテクニカルライターは製品開発者と同じように製品そのものを良く知り、しかもその製品が好きでなくてはならないのかもしれない。さらに、ユーザーである消費者にわかりやすく伝える技術を持っていなくてはならないように思う。

（２） 商品価値を高める

最近「マニュアルは商品価値を高める効用がある。」と言われるようになった。マニュアルのないパソコン、カメラ、携帯電話等を想定してほしい。今日、新販売されているさまざまな機器にマニュアルがなく、ただ「モノ」だけが商品だとしたら、手に取り試行錯誤でその商品を使うしかない。今日のゲーム機器は冊子のマニュアルがなくとも、機器に内蔵された操作の仕組みによって、試行錯誤で触っているうちに、自然と使い方がわかるように工夫されている。しかし、パソコンや携帯電話はそういうわけにはいかないだろう。試行錯誤でも使えないことはないが、ごく限られた用途

の利用にとどまるだろう。マニュアルがなければ、機器類の商品価値は大きく損なわれるだろう。この意味で、マニュアルは商品価値の一部を構成する。いわば、「ものづくりそのもの」でもある。

（３） 販売促進の手段

製品自体は立派でも、その使い方がわからないので、商品の販売もままにならない場合がある。実際、海外へテレビやビデオを輸出する場合、商品そのものの魅力よりも、現地のネーティブランゲージで、親しみやすい表現で記載されているマニュアルを備えた商品がよく売れているという例もある。

日本国内では、消費者はブランドや使い勝手で商品を選択している場合が多いが、海外では事情が違う。むしろ、見栄えやマニュアルの記載が購入の大きな動機になっている。日本からの製品輸出や海外生産にともない、マニュアルの多言語翻訳も一般化している。翻訳技術の良し悪しが、製品の販売を左右しており、現地事情を踏まえたマニュアル作成も大きな課題と言える。

（４） 商品取り扱いの達人

パソコンやカメラなど、機器の操作をしていると、どう処理したらよいかわからない問題に遭遇する。そうした折り、その商品の取り扱いに自分より手慣れた人が近くにいる。その人は自分にとっては、「その商品の取り扱いの達人」なのである。商品取り扱いの達人は、特定のコミュニティで、特定の商品に関する「商品取り扱いの達人」として尊敬され、頼りにされる。それは本人にとって、必ずしも嫌なことではない。概していこごちがよいものである。このため、さらにマニュアルを熟読し、達人への道を邁進する。マニュアルにはこのような効用もある。

（５） 達成感、満足感の創出

マニュアルは機器操作の説明書であるので、内容からしてあまりおもしろくない。無理に読もうとすると眠くなるのがオチである。それをいかにして、おもしろいもの楽しいものにして、読者に達成感や満足感を与えるか、テクニカルライターの腕の見せ所である。ユーザーにとっての、意外性、驚き、目新しさ、新しいノウハウとの出会い、休息の場などをマニュアルの中に織り込む必要もあろう。

４．マニュアル評価の基準

マニュアルの出来不出来を評価する場合、誰の立場に立って、評価するかという問題に遭遇する。ユーザーの立場にたつのか、製品開発の技術者の立場にたつのか、テクニカルライター、デザイナー、ディレクター、経営者など、さまざまな立場があり、それぞれの立場に評価基準があり、そこには評価の多様性と困難が待ちかまえている。立場によって、評価のポイントや重みづけもかわってくると考えられる。ユーザーは簡潔でわかりやすい点を重視するが、製品の開発者は、製品の機能説明や使い方を重視するだろう。経営者は制作コストや会社のブランドへの寄与を重視するだろう。このようにマニュアルの評価は立場によって、様々であるので、すべての人にとって１００点満点のマニュアルはありえないだろう。すなわち、より多くの人にそれぞれの評価基準にもとづき、それぞれの重みづけを持って評価してもらうのが、ベストの評価方法だと思う。

図表２.にマニュアル評価のチェックポイントを示した。このチェックポイントに適当な重みづけと得点を与えれば、すべてのチェックポイントにおけるマニュアルの総合評価が可能になる。今後のマニュアル評価の参考にしてもらえれば幸いである。

５．テクニカルライターに必要な技術の普及と人材育成

マニュアルのコンテンツが紙媒体だけでなく、Ｗｅｂ、組み込みソフト、ＣＤなどに多元化し、テクニカルライターに必要な技術が広がってきた。マニュアル作成のターゲットとなっている機器や機器操作につ

図表２．マニュアル評価のチェックポイント別得点による総合評価モデル

	チェックポイント	ウエイト	得点(1~5)	ウエイト×得点
1	機器操作手順の正確性	１０		
2	簡潔性・わかりやすさ	１０		
3	文章の主題、文脈、段落構成	１０		
4	言葉の選択とパラグラフの長さ	１０		
5	文字の大きさと形態	１０		
6	デザイン、レイアウトの訴求力・美しさ	１０		
7	情報の探しやすさ・使いやすさ（重さ・形等）	１０		
8	ユーザーの達成感・満足感創出の可能性	１０		
9	商品・会社のブランドへの寄与の可能性	１０		
１０	マニュアルの制作コストの低減	１０		
	合　　計	１００		

（注）ウエイトは各項目１０点と等しくした。各項目の得点は１～５の５段階評価になっており、仮にすべての項目が５（非常によい）の評価であれば、総点は５００点になる。

いての知識だけでなく、文章作成やデザイン・イラスト作成、レイアウト、Ｗｅｂ技術、組み込みソフトの作成、ＤＴＰ技術、ディレクションなど、実に多くの分野の専門知識が必要になる。

今日、マニュアルを作成するメーカ・製作会社・印刷業者は、先に述べたような印刷技術やマニュアルの役割の変化に対応し、マニュアル制作体制や技術力の強化などの課題に直面している。とりわけ、マニュアル制作において中心的な役割を担うテクニカルライターは関連部門や技術者との協力・連携関係の強化・拡充とともに、テクニカルライターに必要な技術の領域が広がってきている。図表３にテクニカルライターに必要な技術を示した。

これらの技術は人材にゆとりがあれば、ディレクター、デザイナー、イラストレーター、ＤＴＰ技術者など、多くの専門家が協力して、技術力のアップを図ることができるが、テクニカルライターの置かれている現実は、限られた時間と人員で、しかも資金的にも厳しい制約の中で、マニュアルを作成しなければならない。

今日のテクニカルライターは納期や制作コスト、トータルコーディネーターとしての役割など、厳しい条件下で、さまざまな技術の修得を迫られている。テクニカルライターに必要な技術の普及と人材育成が大きな課題である。

６．人材育成

当財団では、テクニカルライターに必要な技術と人材育成の観点から、「テクニカルライターの会」を主催している。

「テクニカルライターの会」の設立は 1989 年で、その時以来、会員制で本事業を実施している。組織は企画運営委員会と事務局により構成される。

企画運営委員会のメンバー構成は、図表４．のとおりである。企画運営委員会で、年６回の定例会と年１回のテクニカルライターフォーラムを企画し、実施している。

図表３．テクニカルライターに必要な技術

	テクニカルライターに必要な技術	内容
1	文章作成	５Ｗ１Ｈ、文脈、文章構成の技術、文法、語彙
2	デザイン・イラスト作成	図面（ＣＡＤ）、UD デザイン、イラスト等
3	文章構造化・ドキュメント管理	ＨＴＭＬ、ＣＭＳ、ＸＭＬ、ＤＩＴＡ技術
4	プログラミング技術	製品組み込みソフト・ライター用ツールの開発
5	ＤＴＰ技術	インデザイン、イラストレーター等
6	ディレクション	マニュアル作成工程・技術・予算の管理
7	多言語翻訳	翻訳メモリー、英文（ネーティブ）マニュアル
8	理論的基礎知識	認知心理学、言語学、コミュニケーション学
9	ユーザーインターフェース技術	使いやすさ、ユーザーニーズ・身体への配慮等
１０	新商品の企画・提案	顧客ニーズの分析、市場動向の分析・予測

図表４．企画運営委員会のメンバー構成

委員長	新田　淳一	
委員	浅生　秀明　（株）創英	片山　博郷　三洋電機（株）
	北原　由佳　シャープ（株）	佐藤　千秋　PFU ソフトウェア（株）
	篠田　修　(有)エムツー・ジェイ	比留間　太白　関西大学
	藤井　尚史　パナソニックビジネスサービス（株）	森口　稔　広島国際大学
	湯川　真朗　（有）キートン	

実際のオペレーションは担当幹事（企画運営委員）と事務局で運営している。定例会やフォーラムのテーマと講師は、テクニカルライターの育成に必要な技術やテクニカルライターの作業環境の現状と課題、タイムリーなテーマ、会員ニーズや社会のニーズ等を考慮の上、適宜選定している。

ちなみに今年度の活動方針は、

「もっとわかりやすくせなあかん　～すべての人々が満足できるトリセツを～」という理念のもとで、７項目を掲げている。

本年度の事業予定は図表６．のとおりである。

現在会員は４７社５８名で運営している。会費は年会費制をとっており、会費は４万円／年（ＫＩＩＳ会員、協力団体会員の場合３万円／年）で、定例会・フォーラムに参加できる。定例会・フォーラムへの一般参加もできるがその場合の負担額は定例会７千円／回、フォーラム５千円／回である。

テクニカルライター育成のために実施している本事業は、一般の業務文書の作成、情報処理技術、プレゼン技術、新商品の開発、マーケット開発技術の向上につながるものであり、ビジネスマンとしてのスキルアップを目指される方は是非、本セミナー（定例会、

フォーラム）を受講され、継続的なスキルアップの向上を目指される方は「テクニカルライターの会」に入会されたい。

図表５．７つの活動方針

●製品開発者のメッセージが伝わり、ユーザーが満足するマニュアルづくり
●商品価値の一部となるマニュアルづくり
●ユニバーサルデザインによる人にやさしいマニュアルづくり
●環境・資源リサイクルを意識したマニュアルづくり
●紙媒体、Web、製品組み込み型等、多様な媒体によるマニュアルづくり
●業務プロセスの改善、生産性の向上を意識したマニュアルづくり

図表６．平成２１年度の事業予定

行事	開催日時	分野	内容／講師（予定）
第１回定例会	6 月 24 日（水）	デザイン	「インクルーシブデザインワークショップでトリセツを作る」 京都大学総合博物館准教授　塩瀬　隆之 氏
第２回定例会	7 月 29 日（水）	ソリューション	「XML を活用したマニュアル制作」 株式会社フィット　藤原　広光 氏 「Adobe Creative suite 4 新機能」 アドビ システムズ株式会社 近藤　祐爾 氏
第３回定例会	9月１６日（水）	コンプライアンス	「マニュアル制作におけるコンプライアンス」 大塚法務行政書士事務所 行政書士　大塚　大　氏
第４回定例会	11 月 4 日（水）	プロセス改善	「CMMI (Capability Maturity Model Integration，能力成熟度モデル統合)によるマニュアル開発のプロセス改善」 小林ＳＰＩコンサルティング代表　小林　治彦　氏
第５回定例会	12 月 2 日（水）	評価	「評価基準のワークショップ」 講師：検討中
第６回定例会	1 月 20 日（水）	翻訳	「実務翻訳、三つ巴～翻訳者、クライアント、研究者のダイアローグリーグを通して」 司会：広島国際大学　教授　森口　稔　氏
フォーラム	2 月 24 日（水）	動向	「満足できるトリセツの実現（予定)」 講師：検討中